

*¡Por una
vida mejor!*

Su folleto de Health Home del Estado de Washington

Servicios de coordinación de Health
Homes para las personas elegibles
para Medicaid y Medicare



HealthPath
Washington

Washington State
Health Care Authority



Washington State
Department of Social
& Health Services

If the enclosed information is not in your primary language, please call 1-800-562-3022 (TDD/TTY only: 1-800-848-5429)

Yog tas cov ntaubntawv kws tuaj nrug nuav tsi yog koj yaam lug tes thov hu rua 1-800-562-3022 (TDD/TTY xwb: 1-800-848-5429)

Afai o lelei faaaliga e le o alu atu i lau gagana masani, faamolemole vala'au mai i le telefoni: 1-800-562-3022 (Mo e e le lelei le faalogo pe gugu, vala'au mai i le telefoni 1-800-848-5429)

Если прилагаемая информация не на вашем родном языке, позвоните, пожалуйста, по телефону 1-800-562-3022 (телефон только для лиц с плохим слухом (TDD/TTY): 1-800-848-5429)

Якщо прикладена інформація не на вашій рідній мові, подзвоніть, будь ласка, по телефону 1-800-562-3022 (телефон тільки для осіб з поганим слухом (TDD/TTY): 1-800-848-5429)

동봉한 안내자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않다면 1-800-562-3022 (청각장애자/시각장애자용: 1-800-848-5429)로 연락하십시오.

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră natală vă rugăm să sunați la 1-800-562-3022 (numai pentru TDD/TTY: 1-800-848-5429)

Если прилагаемая информация не на вашем родном языке, позвоните, пожалуйста, по телефону 1-800-562-3022 (телефон только для лиц с плохим слухом (TDD/TTY): 1-800-848-5429)

Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-800-562-3022 (Para TDD/TTY solamente, llame al 1-800-848-5429)

Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-800-562-3022 (Para TDD/TTY solamente, llame al 1-800-848-5429)

หากข้อมูลข้างต้นยังไม่เป็นภาษาแม่ของคุณ กรุณาโทรมาที่ 1-800-562-3022 (TTY/TDD เท่านั้น: 1-800-848-5429)

Nếu tin tức đính kèm không có ngôn ngữ của quý vị, xin gọi 1-800-562-3022 (TDD/TTY mà thôi: 1-800-848-5429)

如果隨附的資料不屬你的母語，請打電話 1-800-562-3022 (TDD/TTY 專線 1-800-848-5429)

បើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់ទៅនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់អ្នកទេ, សូមទូរស័ព្ទ 1-800-562-3022, (សំរាប់ TDD/TTY, ចុះសំរាប់: 1-800-848-5429)

Kung ang nakalalap na impormasyon ay hindi sa inyong pangunahing wika, pakitawagan po ang 1-800-562-3022 (TDD/TTY lamang: 1-800-848-5429)

اگر اطلاعات ضمیمه به زبان شما نمی باشد، لطفاً به این شماره 1-800-562-3022 (برای TDD/TTY) (1-800-848-5429)

inserte carta pág 1

inserte carta pág 2

Tabla de contenidos

Cómo obtener más información 6

¿Qué es Health Home? 7

¿Quién es elegible para los servicios de Health Home? 7

¿Cuándo comienza el programa de Health Home? 7

¿Quién proporciona los servicios de Health Home?..... 7

¿Qué es un coordinador de atención de Health Home? 8

¿Cómo funcionan los servicios de Health Home para usted?..... 8

¿Cómo obtiene los servicios de Health Home?..... 9

¿Cómo sabe si es elegible para los servicios de Health Home?..... 9

¿Puede permanecer con sus proveedores de atención médica y otros? 9

¿Cómo sabrán los proveedores si usted está en el programa de Health Home y a
quién contactar?..... 9

¿Tiene que estar en el programa de Health Home?10

¿Tiene que pagar por los servicios de Health Home?10

¿Qué puede hacer si no está conforme con su coordinador de salud?..... 10

¿Qué pasa si usted se muda a otra área del estado? 10

¿Qué pasa si usted pierde cobertura de Medicaid o Medicare?.....10

¿Cuáles son sus derechos de quejas y de apelación?10

¿Qué pasa si usted cambia de opinión y desea participar en los servicios de Health
Home nuevamente?.....10

Para indios americanos o nativos de Alaska10

A quién llamar en caso de una crisis de salud..... 11

Cómo obtener más información

Por teléfono

Si le resulta difícil leer o comprender este folleto, comuníquese con el Servicio al Cliente de Medicaid al **1-800-562-3022**. Podemos ayudar proporcionando la información en otro formato, como LETRA GRANDE o Braille o hacer que le lean la información en su idioma primario.

Para las personas con problemas auditivos o del habla, la línea TTY/TDD es 711 o al **1-800-848-5429**. Debe contar con un teléfono equipado especialmente para usar esta línea.

Portal del Cliente en línea

Si desea verificar su cobertura de servicios de Health Home, seleccionar un Health Home diferente o salirse del programa de Health Home ingrese a **www.WAProviderOne.org**

Reconocimiento de Voz Interactiva (IVR)

Usted puede llamar a nuestro sistema automatizado en cualquier momento al **1-800-562-3022** donde puede comprobar su cobertura de los servicios de Health Home, seleccionar un Health Home diferente o salirse del programa de Health Home.

Durante horas de oficina, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5 p.m., siempre puede hablar con una persona, siguiendo las indicaciones de voz.

Otros idiomas

Usted puede solicitar esta guía en otros idiomas llamando al **1-800-562-3022**.

En la web

Para obtener más información sobre Medicaid, visite **www.hca.wa.gov/medicaid**.

Para mayor información sobre el programa de Health Homes, visite **www.hca.wa.gov/pages/health_homes.aspx**.

¿Qué es “Health Home”?

Health Home no es un lugar. Se trata de un conjunto de nuevos servicios de coordinación de atención, proporcionado por un coordinador de atención que le ayudará a aumentar la coordinación de todos los servicios y apoyos que usted recibe en la actualidad.

La participación en los servicios de Health Home hará las cosas más fáciles para usted al trabajar con el fin de coordinar sus diversas necesidades de cuidado. El resultado debería ser menos ingresos hospitalarios innecesarios y menos visitas evitables a urgencias. El sistema está diseñado para mejorar su satisfacción a través de una atención coordinada.

Los servicios de Health Home incluyen:

- Administración de atención integral.
- Coordinación de atención y promoción de salud.
- Planificación de transición integral (ejemplo: ayuda cuando sea dado de alta de un hospital o de un centro de atención).
- Servicios de apoyo individual y familiar (ejemplo: identificación y reconocimiento de la función que las familias, apoyos informales y cuidadores ofrecen al apoyarlo para alcanzar sus metas de salud).
- Derivación a los servicios de apoyo social y comunitario (por ejemplo: transporte, alimentación, vivienda).
- Uso de tecnología de la información de salud para relacionar los servicios, si es aplicable.

Los servicios de Health Home están diseñados para apoyarlo con sus condiciones crónicas continuas y asistirlo para que alcance sus metas de salud. Los servicios de Health Home mejoran la coordinación y la atención a las necesidades de servicios sociales, médicas y de otro tipo, como los servicios y apoyo a largo plazo, servicios de salud mental y servicios de dependencia química. Health Homes tiene como objetivo reducir las brechas en el servicio y aumentar la coordinación entre todos sus proveedores.

¿Quién es elegible para los servicios de Health Home?

Los servicios son para personas con plena cobertura de Medicaid y Medicare. Estos servicios ayudan a los pacientes con enfermedades crónicas.

¿Cuándo comienza el programa de Health Home?

Este programa comenzará el 1 de julio de 2013.

¿Quién proporciona los servicios de Health Home?

Una persona llamada “coordinador de atención” es la persona principal que provee los servicios de Health Home. Los coordinadores de atención trabajan para las organizaciones principales de Health Home que tienen contrato con Medicaid. Un coordinador de atención lo llamará, responderá sus preguntas y establecerá un tiempo para reunirse con usted.

¿Qué es un coordinador de atención de Health Home?

Un coordinador de atención de Health Home es una persona que, con su consentimiento escrito, trabajará con usted para desarrollar un Plan de Acción para la Salud (HAP, por sus siglas en inglés) y participará en los servicios de atención en el hogar. El coordinador de atención trabajará con usted para coordinar su atención a fin de que usted reciba la atención adecuada, en el momento adecuado y en el lugar correcto.

Un coordinador de atención se comunicará con usted para describir los servicios de coordinación de la atención de Health Home y responder a sus preguntas. Cuando esta persona se comunique con usted, usted puede elegir si desea participar. Si decide no participar en el programa Health Home, esto no afectará su elegibilidad para otros servicios. Puede obtener más información sobre Health Homes en www.hca.wa.gov/pages/health_homes.aspx.

¿Cómo funcionan los servicios de Health Home para usted?

Estos son algunos ejemplos de los servicios de Health Home. Estos proporcionan una idea de cómo los servicios pueden trabajar para usted si decide participar. Aunque esto no es una lista completa, puede ser útil.

Programa Health Home (Si usted da su permiso)	Ejemplo del Servicio
Recibir orientación por parte de un coordinador de atención para apoyar su participación en su cuidado.	Asistencia en el desarrollo de su lista de preguntas para su especialista de manera que las tenga listas cuando vaya a su cita.
Comunicación continua entre el coordinador de la atención y los proveedores.	Un mensaje que indica a sus proveedores si es admitido o dado de alta del hospital. Una persona que puede hablar con usted cuando está preocupado que su proveedor no entienda lo difícil que es viajar a las citas.
Coordinación de la atención a través de un equipo de proveedores que trabaja con usted.	Su proveedor de cuidado personal, médico de atención primaria, coordinador de atención, psicólogo y farmacéutico se reúnen y se aseguran de que sus recetas funcionan juntas. Ellos le hacen saber si está bien o si es necesario cambiar las recetas.
Disponibilidad las 24 horas al día los 7 días a la semana para proporcionar información y servicios de consulta del servicio Health Home de emergencia.	Puede hablar con una persona si piensa que su medicamento lo está enfermando y no sabe si debe buscar ayuda o no.

¿Cómo obtiene los servicios de Health Home?

Es tan fácil como 1, 2, 3...

1. **Ser asignado a un Health Home:** Una vez que usted sea elegible, será relacionado con una organización principal de Home Health. Luego, usted será contactado por un coordinador de atención. El coordinador de atención responderá a sus preguntas y usted puede decidir si desea o no participar.
2. **Completar un formulario de consentimiento para compartir información:** El coordinador de atención le apoyará al completar un *Formulario de Consentimiento* de los Servicios Health Home. Este consentimiento da su autorización para permitir compartir su información médica y de servicios sociales. La información sólo se compartirá con los proveedores y otras personas que usted designe.
3. **Complete un Plan de Acción para la Salud (HAP):** El coordinador de atención le apoyará al completar un Plan de Acción para la Salud (HAP). El Plan de Acción para la Salud incluirá objetivos de salud que usted elija.

Uso del Plan de Acción para la Salud como orientación, el coordinador de atención trabajará con usted para ver si necesita más recursos de atención o servicios y recursos adicionales de:

- Cuidado de salud.
- Servicios y apoyo a largo plazo.
- Salud mental.
- Dependencia química.

Puede solicitar y organizar futuras visitas en cualquier momento. Si se reúne en persona o habla por teléfono depende de sus necesidades.

¿Cómo sabe si es elegible para los servicios de Health Home?

Usted recibirá una carta de la Autoridad de Atención Médica (la agencia de Medicaid) para hacerle saber que usted es elegible. Después de recibir la carta, el coordinador de atención de Health Home se pondrá en contacto con usted para hablar sobre los servicios de Health Home.

También se puede contactar directamente con Medicaid al 1-800-562-3022.

(Si su proveedor tiene preguntas sobre su elegibilidad para los servicios de Health Home, el proveedor también puede ponerse en contacto con el programa de Medicaid en su nombre).

¿Puede permanecer con su atención médica actual y otros proveedores?

¡Sí! Ellos siguen como están ahora y los servicios futuros serán autorizados de la misma manera que ahora. Como parte de los servicios de Health Home, su coordinador de atención puede estar en contacto con los proveedores sobre la cobertura coordinada y sobre las transiciones en la atención a medida que cambien sus necesidades.

¿Cómo sabrán los proveedores si usted está en el programa de Health Home y a quién contactar?

Ellos pueden saberlo al acceder a la información de Medicaid.

¿Tiene que estar en el programa de Health Home?

No, este es un programa voluntario. Usted no está obligado a participar.

¿Tiene que pagar por los servicios de Health Home?

No, no hay ningún costo para usted por estos servicios.

¿Qué puede hacer si no está conforme con su coordinador de atención?

Puede ponerse en contacto con la organización principal de Health Home.

¿Qué pasa si usted se muda a otra área del estado?

Si usted se muda a un área donde hay una organización líder diferente de Health Home, será contactado por un nuevo coordinador de atención acerca de los servicios en curso.

¿Qué pasa si usted pierde cobertura de Medicaid o Medicare?

Si pierde su elegibilidad de Medicare y Medicaid, usted ya no será elegible para los servicios de Health Home. Si solo pierde su elegibilidad para Medicare y no su elegibilidad para Medicaid, usted todavía será elegible para recibir servicios de Health Home.

¿Cuáles son sus derechos de quejas y de apelación?

Usted mantiene sus derechos actuales de quejas y de apelación de Medicaid y Medicare.

¿Qué pasa si usted quiere salirse del programa de Health Home?

Usted puede llamar a Medicaid al 1-800-562-3022 y decir que no quiere estar en el programa de Health Home. El programa es voluntario.

¿Qué pasa si usted cambia de opinión y desea participar en los servicios de Health Home nuevamente?

Puede ponerse en contacto con la línea de Medicaid al 1-800-562-3022 y hacerles saber que usted desea los servicios Health Home nuevamente.

Para indios americanos o nativos de Alaska

Si usted es miembro de una tribu reconocida federalmente o un nativo de Alaska, usted puede optar por participar en un Health Home. Si decide volver a su clínica tribal o pago-por-servicio, informe a su clínica tribal (pueden ayudarlo) o llame al 1-800-562-3022. Usted no tendrá que esperar para volver.

A quién llamar en caso de una crisis de salud

- Durante una emergencia con riesgo de vida, llame al **911**.
- En caso de crisis de salud mental, llame a la Línea de Crisis al **1-800-584-3578**.
- Para la línea de ayuda estatal para violencia doméstica, llame al **1-800-562-6025**.

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 45535
Olympia, WA 98504-5535

HCA 22-851 SP (6/13)